



Overijsselse
Ombudsman

P E R S B E R I C H T

Niet altijd duidelijk waar klachten moeten worden ingediend

In 2015 zijn er bij de Overijsselse Ombudsman ruim 100 klachten ingediend. Daarnaast namen veel inwoners per mail of telefoon contact op. Veel vragen en zorgen konden worden opgelost zonder dat het tot een officiële klacht kwam.

Per 1 januari 2016 zijn ook de gemeenten Kampen en Wierden, en de aan Overijssel grenzende gemeente Meppel aangesloten bij de Overijsselse Ombudsman.

Burgers weten vaak niet waar ze moeten zijn als ze bezwaar willen maken of een klacht willen indienen. Dat blijkt wel uit de vele telefoontjes en e-mails die bij de Overijsselse Ombudsman binnenkomen. Vaak kan door een advies of een verwijzing naar het juiste loket worden geholpen.

Daarnaast zijn vorig jaar 101 klachten ingediend (in 2014 waren dat er 94). Klachten die nog niet in eerste instantie door de gemeente zijn behandeld, worden eerst naar de betrokken gemeente gestuurd.

Van de klachten die zijn behandeld door de Overijsselse Ombudsman kon een deel worden opgelost. Ten aanzien van andere klachten is een rapport opgesteld met daarin een oordeel van de ombudscommissie. In een aantal gevallen werd de klacht gegrond verklaard en/of werd een aanbeveling aan de gemeente gegeven, o.a. met betrekking tot zorgvuldigheid of werkwijze.

In het jaarverslag heeft de Overijsselse Ombudsman aan de hand van concrete ervaringen in 2015 ook leerpunten opgenomen die van belang kunnen zijn voor alle aangesloten gemeenten en instanties. Zo is het volgens de commissie van belang dat er met name in het sociaal domein een vaste contactpersoon is voor cliënten. Als een gemeente hier niet voor kiest moet in ieder geval de informatie over/van een cliënt goed vastgelegd worden in een centraal systeem, zodat 'ruis op de lijn' voorkomen wordt.

Een andere leerpunt betreft de opstelling van ambtenaren tegenover burgers: als een medewerker probeert begrip te hebben voor de persoonlijke situatie van iemand, kan dat, evenals het aanbieden van excuses, veel irritatie voorkomen.

De Overijsselse Ombudsman heeft voor de inwoners van de aangesloten gemeenten precies dezelfde functie als de Nationale ombudsman en probeert zo dicht mogelijk bij de burger te staan. Als tijdens het onderzoek van een klacht een gesprek of een hoorzitting wordt gehouden, vindt deze plaats in de gemeente waartegen de klacht gericht is.

De Overijsselse Ombudsman biedt een klachtvoorziening voor de ruim 650.000 inwoners van de Overijsselse gemeenten Almelo, Borne, Dalfsen, Haaksbergen, Hengelo, Kampen, Oldenzaal, Olst-Wijhe, Raalte, Rijssen-Holten, Staphorst, Twenterand, Wierden, Zwartewaterland en Zwolle, alsmede de aan Overijssel grenzende gemeente Meppel. Daarnaast hebben de samenwerkingsverbanden GGD IJsselland, Veiligheidsregio IJsselland, regio Twente,

Veiligheidsregio Twente, Soweco, Stadtoezicht Almelo en Regionaal Bedrijventerrein Twente het extern klachtrecht ondergebracht bij de Overijsselse Ombudsman.

Burgers kunnen met klachten over bovengenoemde instanties terecht bij de Overijsselse Ombudsman als zij vinden dat zij niet op een goede manier te zijn behandeld.

Wettelijk is het zo geregeld dat de klacht wel eerst door de betreffende instantie moet zijn behandeld. Als betrokkene vervolgens niet tevreden is over de afhandeling of als dat te lang duurt, kan een klacht worden ingediend bij de Overijsselse Ombudsman.

Meer informatie over de Overijsselse Ombudsman is te vinden op de in 2015 vernieuwde website www.overijsselseombudsman.nl